

## FOGLIO INFORMATIVO

ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

### SERVIZIO YOUWEB

(servizio di internet banking offerto a clienti privati)

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Aletti & C. Banca di Investimento Mobiliare S.p.A. - in breve: Banca Aletti & C. S.p.A.  
Banca del Gruppo Bancario BANCO BPM  
Sede legale: Passaggio Duomo, 2 - 20123 Milano  
Telefono: 800.017.906 - Fax: 045.82.55.970  
Sito internet: [www.alettibank.it](http://www.alettibank.it) - E-mail: [contattaci@bancobpm.it](mailto:contattaci@bancobpm.it)  
Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 5383 e all'Albo dei Gruppi Bancari

#### INFORMAZIONI SUL SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE

Da completare a cura del soggetto incaricato prima della consegna al cliente

**BANCA ALETTI & C. SPA** - Sede Legale: Passaggio Duomo, 2 - 20123 Milano. Codice Fiscale: 00479730459  
Partita IVA: 10994160157. Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n° 1343806. Capitale Sociale: euro  
121.163.538,96 i.v. Società appartenente al Gruppo Bancario Banco BPM

**Cognome e Nome:**

**Qualifica:**

**Numero iscrizione in Albi / Elenchi:**

#### CHE COS'E' IL SERVIZIO YOUWEB

"YouWeb" è il servizio di Internet Banking offerto alla clientela privata che, attraverso l'utilizzo della rete Internet in modalità protetta e riservata, permette di operare in completa autonomia al fine di ottenere informazioni e disporre transazioni a valere sui rapporti abilitati, con le modalità previste dal contratto.

Attraverso questo canale tutti i clienti possono accedere online ai propri rapporti (conto corrente e dossier titoli) ed usufruire di servizi informativi (saldo e movimenti conto, situazione dossier) oltre che disporre operazioni di banking (bonifici, ricariche cellulare e ricariche di carte prepagate, pagamento MAV e RAV, pagamento utenze, canone TV ed F24) e di trading (compravendita titoli Italia ed Estero).

Per le condizioni applicate alle operazioni effettuate con il Servizio "YouWeb" si vedano i fogli informativi dei rapporti collegati.

#### Trading online

L'attivazione del Servizio "Trade On Line" presuppone che il cliente abbia sottoscritto il Servizio "YouCall" e risulti intestatario del contratto per la prestazione di servizi di negoziazione, ricezione e trasmissione ordini, nonché del contratto di deposito titoli a custodia e amministrazione. Solo in questo caso sarà possibile aderire al Servizio di trading tramite "YouWeb", attraverso il quale è possibile consultare dati di Borsa ed effettuare compravendita di strumenti finanziari trattati sia su Borsa Italiana che su alcuni mercati internazionali. Il Servizio sul canale YouWeb è disponibile su

diverse linee, in relazione alla tipologia di informazioni e funzionalità desiderate, e può comportare l'addebito di un canone mensile differenziato, a seconda della linea scelta dal Cliente.

Il Servizio "Trade On Line" può inoltre essere integrato con servizi opzionali che, in relazione al profilo scelto, possono comportare l'applicazione di canoni mensili aggiuntivi per l'accesso ai dati di alcuni mercati esteri in tempo reale (USA, Francoforte, Parigi e Amsterdam).

### Opzione "YouAlert"

"YouAlert", con l'utilizzo della rete telefonica mobile o via Internet, provvede ad inviare per SMS o posta elettronica informazioni inerenti i rapporti abilitati e/o i principali titoli e mercati finanziari, come da norme contrattuali. Il servizio è disponibile in via opzionale per i clienti che hanno sottoscritto un contratto "YouCall" e/o un contratto "YouWeb".

### Modalità di attivazione

Per aderire a "YouWeb" è necessario essere titolari di un contratto di conto corrente presso una delle filiali della Banca e richiedere di aderire al servizio che consente di monitorare i propri rapporti in remoto attraverso questo canale. Sono disponibili inoltre servizi dispositivi di banking per i quali è necessario sottoscrivere il contratto per la prestazione di ordini di pagamento a favore di terzi e pagamenti vari. Per la consultazione e negoziazione titoli fare riferimento al paragrafo "Trading on line".

### Sicurezza e accesso al Servizio

L'accesso al Servizio "YouWeb" avviene attraverso il box "Accedi ai Servizi You" presente sui siti pubblici di tutte le Banche del Gruppo Banco BPM

L'identificazione avverrà attraverso il **codice identificativo** consegnato in fase di adesione al servizio, il **PIN** modificato in occasione del primo accesso e la **Password usa e getta** riportata sul dispositivo di sicurezza. Per effettuare disposizioni dal "YouWeb", sarà richiesta la **Password usa e getta** per confermare le operazioni di banking (nessun ulteriore codice viene richiesto per confermare operazioni di trading e fondi).

### Assistenza clienti Servizi You

L'Assistenza clienti è accessibile ai seguenti recapiti telefonici:

- dall'Italia (con telefono fisso o cellulare) al numero **800 024 024**
- dall'estero al numero **+39 045 96 02 800**
- via e-mail all'indirizzo [assistenza.clienti@bancopopolare.it](mailto:assistenza.clienti@bancopopolare.it)

### Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (canone, commissioni e altre spese di servizio, ecc.);
- rischi legati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, quali l'interruzione, il rallentamento o il mancato accesso alla rete Internet o alla rete telefonica;
- smarrimento, sottrazione ed eventuale utilizzo fraudolento dei codici di riconoscimento per l'accesso e l'operatività del servizio, prima che il Cliente ne richieda il blocco;
- smarrimento o furto di apparecchiature elettroniche che conservino la memorizzazione dei codici di accesso;
- interruzioni, sospensioni o anomalie di servizio, per ragioni tecniche e/o cause di forza maggiore non imputabili alla Banca (blocco dei flussi dati da parte dei fornitori, interruzioni del servizio di erogazione dell'energia elettrica o del Centro Messaggi del gestore telefonico, ecc.);
- ritardo o mancata esecuzione di transazioni e/o di invio messaggi causati dalle interruzioni di cui al punto precedente;
- rischi connessi ad una parziale conoscenza delle regole di funzionamento dei servizi dispositivi (regole della Borsa Italiana, della CONSOB, ecc.) o degli strumenti richiesti per l'utilizzo del servizio (uso di base del personal computer, degli applicativi, di un telefono cellulare, ecc.).

## CONDIZIONI ECONOMICHE

### Servizio "YouWeb" (internet banking)

|  |         |
|--|---------|
| ▪ canone servizio internet banking                                 | 2,00 €  |
| ▪ periodicità  | mensile |
| ▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone   | 2       |
| ▪ numero canoni mensili esenti (dalla data di attivazione)         | 3       |
| ▪ attivazione dispositivo di sicurezza card/tastiera (se attivata) | 15,00 € |
| ▪ costo di spedizione dispositivo di sicurezza (se attivato)       | 0,00 €  |
| ▪ mancata restituzione dispositivo di sicurezza card/tastiera      | 15,00 € |
| ▪ attivazione dispositivo di sicurezza token app (se attivato)     | 0,00 €  |

### Servizio di "Trading online"

|  |         |
|--|---------|
| ▪ canone mensile servizio 'trading online' - linea global        | 3,00 €  |
| ▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone | 1       |
| ▪ numero mesi esenzione del canone dall'attivazione linea global | 0       |
| ▪ canone mensile servizio 'trading online' - linea universal     | 9,00 €  |
| ▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone | 2       |
| ▪ canone mensile servizio 'trading online' - linea daytrader     | 50,00 € |
| ▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone | 30      |

### Pacchetti opzionali (linea Universal)

|  |         |
|--|---------|
| ▪ can. mens. x "borse estere in tempo reale" universal europa1 | 10,00 € |
| ▪ can. mens. x "borse estere in tempo reale" universal europa2 | 10,00 € |
| ▪ can. mens. x "borse estere in tempo reale" universal usa     | 10,00 € |

### Opzione "YouAlert" (sms, e-mail banking)

|  |        |
|--|--------|
| ▪ canone mensile su opzione "youalert" (se attivato) | 2,00 € |
|--|--------|

### Informazioni particolari

|   |                |
|---|----------------|
| ▪ frequenza di invio del documento di sintesi | minima annuale |
|---|----------------|

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso in caso di Offerta Fuori Sede

Ai sensi del Codice del Consumo, il cliente può recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, con le modalità comunicate al momento della conclusione del medesimo. Peraltro, nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato nel termine di legge:

- il cliente è tenuto comunque a pagare l'importo relativo ai servizi già prestati dalla banca secondo le condizioni economiche previste nei relativi testi contrattuali e fogli informativi;
- restano dovuti eventuali oneri fiscali già maturati.

### Recesso dal contratto

Il cliente e la banca hanno diritto di recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione in forma scritta, dal contratto. Nel caso, tuttavia, di recesso della banca sarà comunque dovuto al Cliente il preavviso di almeno un giorno, e, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "cliente al dettaglio" o di "consumatore" un preavviso non inferiore a due mesi. È fatto salvo il diritto per la

<sup>1</sup> Il canone include i pacchetti opzionali per l'accesso ai dati di alcuni mercati esteri in tempo reale (USA, Francoforte, Parigi e Amsterdam).

banca nei confronti del Cliente "consumatore" o del "cliente al dettaglio" di recedere dal contratto, in deroga al termine di due mesi sopra esposto, dandone comunicazione al Cliente con il preavviso di almeno un giorno, qualora ricorra un giustificato motivo. In seguito al recesso, resta a carico del Cliente l'onere di avvisare prontamente le altre eventuali parti interessate ai rapporti inclusi nel Servizio. Se si è in possesso della Card di sicurezza e non la si riconsegna verranno applicate le relative spese di "Mancata restituzione Card di sicurezza Servizi You" come da contratto sottoscritto.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di richiesta presso la propria Filiale. Tale tempistica non ha effetto nel caso in cui il titolare del rapporto non provveda a sanare eventuali posizioni debitorie irregolari.

### **Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- a mezzo lettera con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle Filiali della Banca;
- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:  
Aletti & C. Banca di Investimento Mobiliare S.p.A. - in breve: Banca Aletti & C. S.p.A.  
Funzione Reclami presso Banco BPM S.p.A.c - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi
- a mezzo web, attraverso la sezione "Contattaci" - "Reclami" del sito internet:  
[www.alettibank.it](http://www.alettibank.it)
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo:  
[reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:  
[reclamibancari@pec.bancobpm.it](mailto:reclamibancari@pec.bancobpm.it)

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro i seguenti termini:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, il cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari - denominato in breve "reclamo banca" - (es. conti correnti, carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui ...);
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento - denominato in breve "reclamo finanza" - (es. negoziazione o collocamento titoli, mancata o incompleta informativa su prodotti d'investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine ...);
- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad esclusione delle polizze del ramo III - unit linked e index linked - e del ramo V - di capitalizzazione - trattate come servizi d'investimento).

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo potrà:

## **A. in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari**

### **1. ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):**

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
- nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
- se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito **[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)**, chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia, oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

### **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito **[www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)** nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

## **B. in caso di controversie inerenti a servizi e prodotti di investimento:**

### **1. ricorrere Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):**

- se il cliente è retail
- se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;
- sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
- se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la

pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>

## **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

## **C. in caso di controversie inerenti a contratti e servizi assicurativi:**

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non avesse ricevuto risposta dalla Banca, il cliente può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it)
- ad altro Organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; l'elenco degli Organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:

[www.consob.it](http://www.consob.it)

[www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

[www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

## **LEGENDA**

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Anomalie di servizio</b>     | Eventi che producono risposte di sistema non congruenti con le istruzioni originariamente impartite.   |
| <b>E-mail (electronic mail)</b> | Letteralmente: "posta elettronica". Identifica una tipologia di spedizione di messaggi di testo sotto forma elettronica.   |
| <b>Modalità protetta</b>        | I dati inseriti e le informazioni visualizzate vengono crittografate, in modo da risultare "illeggibili" durante il transito attraverso Internet.  |
| <b>Servizio YouWeb</b>          | E' il servizio di Internet Banking della Banca che, attraverso l'utilizzo della rete Internet in modalità protetta e riservata, permette di operare in completa autonomia al fine di ottenere informazioni e disporre transazioni a valere sui rapporti abilitati, con le modalità previste dal contratto. |
| <b>SMS</b>                      | Short Message Service - Servizio di invio di brevi messaggi di testo attraverso reti di fonia mobile.  |